

ПЕРСПЕКТИВЫ ВЫЖИВАНИЯ РЕМОНТНОГО БИЗНЕСА В РОССИИ

Александр Иванов

Мы открываем рубрику статьей директора сервисного центра "ИНЭЛ-Сервис", в которой он делится своими мыслями о перспективах отечественного ремонтного бизнеса.

Много лет являясь директором сервисного центра, я вынужден интересоваться тем, что происходит с ремонтным бизнесом не только в России, но и за рубежом. Некоторую мою тревогу вызвали американские исследования, анализирующие тенденцию к снижению потребности в ремонтных работах в США примерно на 10% в год. Суть сводилась к следующему: рост заработной платы квалифицированного персонала и снижение стоимости электронных приборов (при росте стоимости комплектующих — вследствие политики фирм-производителей) в скором времени может привести к тому, что послегарантийный ремонт в США станет делом любителей-самоучек, а гарантийное обслуживание сведется к замене приборов на новые.

Не следует обольщаться, что нас спасет извечное отставание от Запада и что на наш век работы хватит. Цены на бытовую электронику в России соизмеримы с западными, а стоимость комплектующих обычно выше. Несомненно, некоторая фора у нас есть: за счет продолжающегося насыщения рынка бытовой и профессиональной электроники и традиционной для России привычки ремонтировать неисправную технику, порой даже вопреки здравому смыслу. Таким образом, мы имеем возможность подготовиться к изменениям на этом рынке и заранее наметить пути развития или, хотя бы, организованного отступления.

Первый путь — это получение авторизации от фирм-производителей. Основной деятельностью становится гарантийный ремонт и сервисное обслуживание. Что следует за этим? Авторизованные сервис-центры быстро превращаются в магазины по продаже комплектующих фирм-производителей. Для ремонта все чаще и чаще поставляются отрегулированные узлы и агрегаты, и ремонтники становятся продавцами запчастей. Для работы достаточно уметь читать сервисную документацию и не путать плюс с минусом (хотя и это скоро будет обязательно). Кстати, в западной терминологии ремонтники сервис-центров называются уже не инженерами, а механиками.

Есть ли второй путь? Можно ли в нынешней ситуации сохранять действительно **ремонтный** бизнес? Я не имею в виду частных Мастеров с большой буквы —

для них место останется всегда, как и для частнопрактикующих врачей.

Некоторая надежда пока есть. К сожалению, она базируется на низкой стоимости квалифицированной рабочей силы и на извечном "голь на выдумки хитра". Вот здесь и прячутся маленькие перспективы.

Недавно одна находящаяся за границей ремонтная фирма предложила нам интересную, с их точки зрения, форму сотрудничества. Они, как авторизованный сервис, производят замену узлов на новые, а неисправные отправляют в Россию для ремонта. По их расчетам, экономически оправдана была бы даже доставка экспресс-почтой. Все это базировалось на отношении квалификации наших работников к их стоимости.

Таким образом, для выбирающих второй путь главной задачей я вижу сохранение наших квалифицированнейших работников, которые начинают ремонтировать новую технику за несколько месяцев до поступления в страну сервисной документации и запчастей и нередко исправляют программные и технические просчеты разработчиков ведущих фирм-производителей.

Хочется надеяться, что новый журнал послужит этой цели, станет нашим "цеховым", может быть, почти научным, будет способствовать профессиональному росту, а не превратится в очередной рекламный проспект. ■

ИНЭЛ-СЕРВИС

**Профессиональный ремонт
импортной аудио-видео-оргтехники**

*Гарантийный ремонт Panasonic, Sanyo
Заключаем договоры на гарантийное
и послегарантийное обслуживание
Выезд, доставка*

Тел. 303-15-10 м. Перово, ул. Новогиреевская, д. 53
Тел. 921-03-32 м. Чистые Пруды, ул. Чаплыгина, д. 1А

E-mail: inel-service@glasnet.ru

Web: <http://www.glasnet.ru/~inel-service>